**HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO E O SUPERENDIVIDAMENTO COMO CONSEQUÊNCIA DE PRÁTICAS ABUSIVAS DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

# Gabriel Araújo Viana

**RESUMO**

O presente trabalho de conclusão de curso faz uma análise diante das noções de superendividamento relacionadas ao consumidor idoso, a fim de buscar a construção de alternativas de prevenção e tratamento diante dos abusos cometidos pelas instituições financeiras.

Analisa hipervulnerabilidade do consumidor, especificamente o idoso perante a sociedade, a postura das instituições financeiras e do judiciário diante de tal assunto. Abordando a legislação e as políticas publicas como forma de solução dos conflitos, da má-fé e dos abusos que, as instituições financeiras vem provocando contra os idosos.

Estuda o Código de Defesa do Consumidor, investigando seus princípios, proteções e principais características. Faz uma breve análise das garantias constitucionais.

Finaliza concluindo que se deve priorizar a proteção dos consumidores idosos hipervulneráveis e, diante dessa prioridade, a necessidade de criação de políticas públicas para a prevenção dos abusos e também a necessidade de um comportamento mais agressivo do judiciário a fim de evitar abusos contra o consumidor idoso hipervulnerável e prevenir de forma contundente o superendividamento.

**PALAVRAS-CHAVE:**

Consumidor Idoso. Hipervulnerabilidade. Superendividamento. Créditos.

1. **INTRODUÇÃO**

A defesa do consumidor no Brasil, trata-se de um direito fundamental previsto na Constituição Federal de 1988 em seu art. 5º, XXXII, garantido a proteção aos sujeitos de direito considerados vulneráveis, como o consumidor idoso.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Ainda mais, neste contexto, a Lei nº 8,078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC) emergiu trazendo regras e princípios visando a proteção do consumidor, parte mais vulnerável da relação de consumo, prevendo proteções em razão do desequilíbrio entre o consumidor e o fornecedor.

E é este desiquilíbrio que marca a necessidade da presunção da vulnerabilidade.

O idoso, parte específica do trabalho, apresenta essa vulnerabilidade em razão dos bens e serviços ligados à sua subsistência, bem como os abusos cometidos pelos fornecedores que aproveitam da sua fragilidade e capacidade de compreensão para realizarem contratações, especificamente com instituições financeiras.

Eis o motivo de uma proteção especial para proteger essa parte da população nas relações de consumo. E uma dessas medidas de proteção é a lei do Superendividamento que tem por objetivo acompanhar a relação de consumo, criando mecanismo preventivos e repressivos ao endividamento do consumidor, a fim de garantir o mínimo de dignidade.

Em vista disso, o presente trabalho aborda o superendividamento do consumidor como um dos principais efeitos das diversas atitudes abusivas que as instituições financeiras cometem, delimitando-se a situação do consumidor idoso, o qual se encontra em extrema vulnerabilidade.

A facilidade da concessão de crédito a este tipo de consumidor, principalmente a possibilidade de contratação de empréstimos e cartão de crédito consignados, tem levado os idosos, especialmente os de baixa renda, a situações de endividamento, comprometendo a subsistência e o mínimo de dignidade humana.

Assim, o objetivo do trabalho visa analisar e identificar as abusividades e a proteção do consumidor idoso nas relações de consumo com as instituições financeiras e de que modo a Lei nº14.8721 (Lei do Superendividamento) age para auxiliar os milhões de consumidores endividados a arcar com todas as dívidas que contraiu irregularmente ou não, sem comprometer o mínimo para a sua sobrevivência.

O trabalho se divide em dois capítulos, os quais se subdividem em seções e nestas seções será abordado assuntos relacionados ao consumidor, a facilidade do crédito disponibilizado para o consumidor idoso, o superendividamento e como combater e enfrentá-lo.

1. **CONSUMIDOR IDOSO**
   1. **Conceituação de Consumidor e Idoso**

O art. 2º do Código de Defesa do Consumidor nos traz o seguinte entendimento:

“Art. 2º - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Orlando Celso da Silva Neto, ao comentar o art. 2º, do Código de Defesa do consumidor, elucida:

[...] O legislador brasileiro optou por uma concepção objetiva de consumidor, considerando este toda e qualquer pessoa que adquire ou utiliza produto ou serviço. O Código é expresso em determinar que também pessoas jurídicas poderão ser consumidoras, se adquirirem o produto ou serviço como destinatárias finais.

O autor da ênfase no dispositivo final do referido artigo, onde está disposto “enquanto destinatário final”. O Autor ressalta que a expressão “destinatário final” é interpretada por duas correntes: a finalista e a maximalista.

Sendo a finalista, considerando o destinatário final o consumidor que adquire o produto para uso próprio. Já a corrente maximalista abrange o consumidor aquele que retira o produto do mercado tanto para o uso pessoal ou para interesse econômico na utilização do produto ou serviço.

Em continuidade, sobre a pessoa idosa, Marco Antônio Vilas Boas (2005, p.1-2), menciona a origem da palavra idoso:

Tem sua origem latina no substantivo aetas, aetatis (substantivo feminino que corresponde à idade ou espaço de tempo humano), de cujo caso acusativo aetatem (caso lexiogênico de onde nasceu a maioria das palavras num grande número de línguas modernas) deu-se existência à palavra “idade”. “Idoso” é o vocábulo de duas componentes: “idade” mais o sufixo “oso”, no léxico, denota-se “abundância ou qualificação acentuada”. Portanto, o vocábulo “idoso” pode significar: cheio de idade, abundante em idade etc.

No plano jurídico, o legislador optou por adotar o critério cronológico para a definição da palavra “idoso”, estando previsto art. 1º do Estatuto do Idoso, que considera a pessoa idosa aquela com a idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. Além de estar previsto na legislação brasileira, a Organização Mundial da Saúde escolhe o mesmo critério supracitado para oferecer a segurança jurídica da pessoa idosa.

Além do critério cronológico, possui o critério biológico, que está relacionado a dificuldade para capacidades físicas, fragilidades psicológicas e comportamentais.

Desse modo, quando a legislação brasileira de proteção a pessoa idosa e a OMS ao considerar o critério cronológico para categorizar o grupo de idosos, também leva se em consideração que neste momento da vida em que a pessoa se encontra, suas capacidades físicas e psíquicas apresentam sinais de fragilidades, portanto, justifica-se considerar a pessoa idosa como sujeitos de direitos fragilizados, necessitando de cuidado maior pelo Estado.

* 1. **A Vulnerabilidade do Consumidor e a Hipervulnerabilidade do Consumidor Idoso**

Além dos referidos critérios citados no tópico anterior, há também o critério burocrático.

Pérola Melissa Braga (2005, p.42), leciona:

A velhice cronológica é meramente formal. Estipula-se um patamar (uma idade) e todos que o alcançarem são considerados idosos, independentemente de suas características pessoais. A velhice burocrática corresponde àquela idade que gera direitos a benefícios, como a aposentadoria por idade ou passe livre em ônibus urbanos.

Nesse sentido, a Autora não leva em consideração apenas o critério cronológico para se identificar uma parcela de pessoas da sociedade, mas, também o critério burocrático que gera direitos a este determinado grupo, por exemplo, as garantias de prioridades que estão dispostos no art. 3º, §1º da Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso).

Um destes direitos garantidos pelas pessoas idosas, que iremos abordar especificamente no presente trabalho, é o direito à aposentadoria por idade e outros benefícios previdenciários.

Nos últimos anos, a concessão de crédito no brasil teve um aumento exponencial, por um lado, trouxe como consequência a melhoria na economia do país e melhoria na qualidade de vida das pessoas em decorrência da aquisição de bens e serviços. Por outro lado, trouxe também, o endividamento das pessoas, estimulado não somente pela falta de uma educação financeira, mas também, por exemplo, pelo desemprego e doenças que são fatos alheios a sua vontade e influenciam diretamente nas obrigações financeiras assumidas pelas pessoas.

Esta realidade atinge todos os tipos de consumidores, mas especialmente o consumidor idoso de baixa renda, que possui necessidades básicas de produtos e serviços indispensáveis para a sua sobrevivência e ou até mesmo desejos de consumo.

O consumismo invadiu todas as classes sociais, tornando ainda mais vulnerável o consumidor é a parte mais fraca na relação de consumo. Pois, é o consumidor que é o alvo de todas as publicidades e oferta de produtos, na maioria das vezes enganosas ou abusivas.

Diante deste cenário, foi criado o CDC, visando proteger e defender os interesses do consumidor, a fim de garantir os direitos dos indivíduos que estão expostos as mais diversas práticas do mercado.

Em busca da proteção efetiva do consumidor, o CDC traz em seu art. 4º, inciso I, o princípio basilar e norteador de qualquer relação de consumo, o princípio da vulnerabilidade:

 Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9008.htm#art7)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Bruno Miragem, expõe sobre vulnerabilidade:

a noção de vulnerabilidade no direito associa-se à identificação de fraqueza ou debilidade de um dos sujeitos da relação jurídica em razão de determinadas condições ou qualidades que lhe são inerentes ou, ainda, de uma posição de força que pode ser identificada no outro sujeito da relação jurídica. (MIRAGEM apud MARQUES, 2017b, p. 49).

Neste contexto, denota-se uma fragilidade, sendo um dos sujeitos da relação ferido por alguém mais amplo, mais forte, pois a vulnerabilidade é um conceito que se implica em uma relação.

A vulnerabilidade pode ser considerada como espécie ampla de várias situações que ocorrem entre consumidor e fornecedor, sejam elas, a falta de conhecimento específico do consumidor, a falta de informação passada ao consumidor no momento da aquisição do produto ou serviço e a diferença notória do poderio econômico diante uma relação de consumo, onde normalmente o fornecedor é mais forte.

Por isso, que nos últimos anos passou a se falar da “hipervulnerabilidade”, e quando se fala em hipervulnerabilidade, fala na proteção de um grupo específico de consumidores, que possuem características que aumentam a condição de consumidor vulnerável, necessitando, assim, de uma proteção maior no âmbito das relações de consumo.

Cláudia Lima Marques (2010, p.19-20), ao discorrer sobre a hipervulnerabilidade, explana:

[...] Identifica-se hoje também uma série de leis especiais que regulam as situações de vulnerabilidade potencializada, especial ou agrava, de grupos de pessoas (idosos, crianças e adolescentes, índios, estrangeiros, pessoas com necessidades especiais, doentes, etc.), e estes grupos de pessoas também atuam como consumidores na sociedade., resultando na chamada hipervulnerabilidade.

Assim, o tratamento com pessoas idosas nas relações de consumo merece ser realizado com cautela e levar em considerações fatores importantes, como o principal a sua maior vulnerabilidade.

Esta hipervulnerabildade é caracterizada pelo agravamento da situação natural de vulnerabilidade do idoso em função da diminuição de suas condições físicas e psíquica, Miragem (apud SCHMITT, 2017, p. 218-219), “sustenta que a vulnerabilidade do consumidor idoso resta confirmada a partir de dois aspectos principais: a) Diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que o torna mais suscetível e débil em relação à atuação negocial dos fornecedores; b) A necessidade e catividade em relação a determinados produtos e ou serviços no mercado de consumo, que o coloca numa relação de dependência em relação aos seus fornecedores. ”

Nesse sentido, buscando reprimir as práticas abusivas contra os consumidores idosos, Schmitt faz a colocação que segue:

Complementa essa orientação o Plano de ação aprovado pela Segunda Assembleia Mundial sobre o mesmo tema, ocorrida em Madri, Espanha, no ano de 2002, a qual pugnava, entre outros aspectos, pela necessidade de adoção de medidas restritivas de fraudes praticadas contra consumidores idosos, implementando-se leis que coibissem abusos, bem como eliminassem práticas nocivas que tradicionalmente são impostas a idosos. (SCHMITT, 2017, p. 218).

O envelhecimento é inevitável e por isso exigem das autoridades, promoverem políticas sociais que trazem condições necessárias para um envelhecimento saudável e igualitário para todos.

As medidas protetivas impostas pelo Ministério Público ou pelo Poder Judiciário, direcionam o idoso ao auxilio e cuidado especial, oferecendo orientação e acompanhamento no que for necessário.

Lacour, observa que:

[...] já foram identificadas a fragilidade e a dependência psicológica de pessoas idosas pelo fato de vários representantes desse conjunto terem experimentado uma miséria relacional. É natural aos seres humanos pretenderem se relacionar, ou simplesmente pretenderem amar e serem amados. E, nesse caso, tal carência afetiva pode afetar determinados idosos que não possuem uma convivência de trocas emocionais. O perigo dessa situação é a pessoa idosa remeter suas escolhas e desejos ao alvedrio de um vizinho, de um amigo ou, até mesmo, de um familiar, tornando-se extremamente generosa com ele, em prol de uma segurança psicoafetiva. É, nesse sentido, que, em tal cenário, o autor sustenta que há uma perda de autonomia decisória por parte do idoso, que, no exercício de determinados direitos, não estaria considerando as consequências legais desses atos. Por isso ressalte-se quem nem todos os idosos, seriam vulneráveis, por não apresentarem uma fragilidade psicológica particular. (apud SCHMITT, 2017, p. 221).

Dessa maneira, a proteção ao consumidor idoso é fundamental, não somente no campo familiar ou de saúde, mas também no campo econômico, pois, esse grupo de pessoas, especialmente os beneficiários do INSS, estão sendo cada vez mais, alvo de abusividade de instituições financeiras que aproveitam da vulnerabilidade para assim realizarem concessões de empréstimos e/ou cartões de crédito consignados, o que será objeto do estudo no item seguinte.

1. **FATORES QUE LEVAM O CONSUMIDOR IDOSO AO SUPERENDIVIDAMENTO**
   1. **Concessão de Crédito ao Consumidor Idoso**

Para Raul Monteiro, o acesso ao crédito aumenta a capacidade de consumo e mantém a economia em crescimento. Nesse sentido, ele destaca:

[...] Com efeito, se uma pessoa que ganha R$ 2.000,00 consegue um crédito de R$ 500,00**, sua capacidade de consumo aumenta** em 25%. Nos últimos anos, o mercado de consumo brasileiro mudou significativamente, O aumento da renda familiar levou milhares de brasileiros oriundos das classes D e E a migrarem para a classe C. Além disso, tivemos uma forte expansão do acesso ao crédito. O cartão de crédito, antes de uso limitado a pessoas das classes A, B e C, hoje está acessível para consumidores de baixa renda, inclusive os que sequer possuem conta em banco. Da mesma forma, as mudanças no crédito imobiliário permitiram a grande expansão do mercado de imóveis. **Destaco**

Assim, pode-se verificar que o crédito sob o ponto de vista de um país é importante na elevação da economia, como também, na ótica aos consumidores, é um instrumento que possibilita o consumo e o acesso ao consumo as pessoas.

Destaco na fala de Raul Monteiro, pois, essa capacidade de consumo disponibilizada aos consumidores, somadas mais outros requisitos, como por exemplo a facilidade da disposição de crédito e a falta de gestão financeira particular, são causas para um endividamento dos consumidores, que irá ser abordado posteriormente.

Para Carolina Curi Fernandes Martinez (2010), a evolução do crédito no Brasil demostra sua expansão, além da rapidez e facilidade na sua obtenção, confirmando um dos postos citados acima. A autora destaca que no Brasil, os créditos são direcionados para a população de baixa renda, com o intuito de aumentar o poder de consumo desta parcela da população que é a mais visada pelas instituições financeiras e lojas varejistas, afim de obter grande lucratividade.

A Lei 10/820/03 em seu art. 6º, trouxe uma importante alteração:

Art. 6º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social poderão autorizar o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS a proceder aos descontos referidos no art. 1o e autorizar, de forma irrevogável e irretratável, que a instituição financeira na qual recebam seus benefícios retenha, para fins de amortização, valores referentes ao pagamento mensal de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil por ela concedidos, quando previstos em contrato, nas condições estabelecidas em regulamento, observadas as normas editadas pelo INSS.

No que se refere a concessão de crédito ao consumidor idoso, possuem três tipos de contratações que irá ser abordado no presente trabalho, sejam elas: empréstimo consignado, cartão de crédito consignado e empréstimo pessoal. Todos esses contratos financeiros são direcionados principalmente aos idosos que possuem renda fixa recebida pelo INSS.

A forma “consignado” é a mais comum de concessão ao crédito para o idoso, e tem como sua principal característica o desconto mensalmente direto na folha de pagamento da aposentadoria ou pensão por morte. Sendo assim, o empréstimo e/ou cartão de crédito consignado se torna vantajoso para os bancos, já que diminui o risco de inadimplência.

Um ponto importante sobre a modalidade de concessão ao crédito “consignado”, é que há um limite percentual que pode ser descontado mensalmente na aposentadoria ou pensão por morte, sendo este limite de 35% (trinta e cinco por cento) para empréstimos consignados e 5% (cinco por cento) para cartão de crédito consignado, sobre o valor integral do benefício.

A expansão dos empréstimos consignados ampliou a possibilidade dos empréstimos aos aposentados e pensionistas, incentivando o consumo e inserindo pessoas que de alguma forma eram esquecidas pela economia brasileira.

A segunda modalidade é o cartão de crédito consignado ou a chamada RMC (Reserva de Margem Consignada) que é uma espécie de empréstimo, onde permite o aposentado ou pensionista emitir um cartão de crédito, pelo qual este está autorizado a realizar saques equivalente ao valor do crédito disponível.

A partir de então, o consumidor tem a opção de quitar o débito referente ao saque. Possuindo duas alternativas, saldar todo o débito no mês seguinte ou pagar mensalmente por meio de descontos em sua aposentadoria ou pensão por morte, um valor mínimo da fatura, desde que não ultrapasse 5% (cinco por cento) da sua renda.

Em alguns casos, os consumidores recebem a orientação de ignorar as faturas mensais para pagamento, com a ideia de que já estão pagando por meio de desconto em seu benefício, porém o que eles não sabem é que esse desconto é apenas dos juros da operação, não sofrendo abatimento no valor do saque, ou seja, do capital emprestado. Ou então, a própria financeira cria o cartão e disponibiliza o valor no caixa para saque, sem mesmo avisar o consumidor, e também sem disponibilizar o cartão para ele (VILELA, 2017).

Em ambos os casos, os bancos cometem infração ao art. 39, inciso III, do CDC, que proíbe o envio de produto não solicitado, ainda mais, o STJ através da súmula 532 como prática abusiva o envio de cartão de crédito não solicitado pelo consumidor.

Por fim, a concessão de crédito por meio de empréstimo pessoal mudou a realidade em que viviam até então os consumidores idosos. O empréstimo pessoal é tipo de financiamento sem finalidade específica, inexistindo garantia de bens. O empréstimo pessoal é instrumentalizado em contrato realizado entre a instituição financeira, geralmente sociedades de crédito, e o tomador de crédito, isto é, o consumidor, que é pessoa-física. (TADDEI; QUEIROZ, 2014, p. 9).

Os contratos de empréstimo pessoal possuem as mesmas regras de um empréstimo consignado, cláusulas que tratam sobre valores, encargos, juros, pagamento, etc. porém no empréstimo consignado e também não muito diferentes das outras modalidades citadas anteriormente, os consumidores são omitidos a tais informações que são de suma importância, ignorando absolutamente as normas de proteção contratual perante a relação de consumo.

Em razão dessa facilidade de concessão de crédito que vem sendo ofertada, surge a grande possibilidade de fraude contra esse grupo de pessoas especifico na sociedade, aproveitando de sua hipervulnerabilidade que os expõe sobre essas práticas abusivas praticadas pelas instituições financeiras.

Além das práticas abusivas, ainda possuem as fraudes cometidas nas contratações das modalidades citadas anteriormente, ferindo o direito dos consumidores em geral, mas, especificamente do consumidor idoso que é enfadado por consequência de sua hipervulnerabilidade.

* 1. **Fraudes Cometidas Contra o Consumidor Idoso**

Por necessidade de comprar alimentos, remédios, itens básicos para manter a sua sobrevivência e pela dificuldade financeira vivida, muitos dos idosos se socorrem as diversas modalidades de concessão ao crédito, principalmente as que foram citadas no tópico anterior.

Neste contexto, os idosos se submetem as obrigações estipuladas pelas instituições financeiras, com condições ilegais que cobram taxas abusivas, juros elevadíssimos e fixam o valor final do pagamento o dobro do valor do crédito.

Como se não bastasse todas as abusividades cometidas contra o consumidor idoso, ainda aproveitam de sua vulnerabilidade para realizarem, por exemplo, empréstimos consignados sem a sua anuência, o qual só vem a passar a ter conhecimento do ocorrido quando se percebe descontos em seu benefício que estão sendo feitos diretamente no INSS ou na conta corrente.

A fraude, no geral, envolve enganar a vítima, deliberadamente, com a promessa da entrega de bens, da prestação de serviços, ou outros benefícios inexistentes, desnecessários, cuja intenção de fornecer nunca existiu, ou foi grosseiramente deturpada. Existem centenas de maneiras de serem cometidas fraudes mas, geralmente, os ofensores só usam um pequeno conjunto destas práticas contra os idosos. (JOHNSON, KELLY DEDEL 2003, p. 11).

Em relação aos idosos, muitas são as fraudes cometidas contra esse grupo hipervulnerável. Os principais problemas ocorrem desde a fraude na formação do contrato, isto é, o idoso sequer efetivou qualquer contratação, mas defronta-se com descontos em seu benefício. Outro tipo de fraude é o refinanciamento de empréstimos em andamento sem o consentimento do consumidor, fazendo com que o idoso e o banco sempre mantenha um vínculo. Nesse mesmo caminho, se encontra as fraudes cometidas pelos agentes financeiros, por falta de moralidade, omitem informações de suma importância no momento da contratação.

Ainda mais, existem agentes financeiros que ajudam os consumidores idosos a sacar o seu benefício no caixa eletrônico, e neste momento, ludibriam o consumidor contratando empréstimos ou cartão de crédito consignados ou não.

No mesmo sentindo, Marques escreve:

Para realizarem os empréstimos consignados, em muitos casos, tanto quanto financeiras, servem-se de correspondentes, ou seja, pessoas espalhadas Brasil afora, que se propõem a “vender” este serviço no município em que atuam.

Não são funcionários, são profissionais ou empresas cuja atividade é angariar clientes para fazer empréstimos consignados. Recebem uma série de poderes – dos quais se falará a seguir - mas, em alguns casos, sem o menor comprometimento com a lisura e a ética que se lhe exige uma atividade tão delicada como tratar com consumidores idosos. (MARQUES, 2017c, p. 4047).

Se tratando dos idosos, como estudando anteriormente, são pessoas consideradas hipervulneráveis, especialmente as que apresentam baixa renda, possuindo\ baixo nível de instrução. Essa situação, já coloca o consumidor idoso em desvantagem face as diversas agências financeiras que dispõe de representantes instruídos e treinados para vender e vender contratos de créditos para os idosos, desrespeitando todos os princípios morais e éticos impostos pela sociedade.

Para Johnson:

Os estudos sobre vitimização concluem que os idosos que têm vidas socialmente ativas, e que experimentam inúmeras situações enquanto consumidores podem-se encontrar vulneráveis às fraudes, simplesmente devido ao aumento da sua exposição. Por outro lado, aqueles que se encontram socialmente isolados, também, poderão estar vulneráveis porque, provavelmente, não procurarão aconselhamento antes de uma compra, e porque o discurso do vendedor aborda uma necessidade de interação social que o(a) idoso(a) carece, fazendo com que este se sinta na obrigação de ser amigável e colaborador. (JOHNSON, 2003, p. 19).

Levando em consideração o estilo de vida do idoso e o marketing, são dois pontos importantes para as fraudes se tornarem mais suscetíveis.

Os idosos por passarem o maior tempo em casa, sempre estão dispostos a receberem ligações ou serem abordados pessoalmente, acaba aumentando a probabilidade de se tornarem vítimas de explorações financeiras e fraudes.

Há alternativas para coibir os abusos e fraudes contra os idosos, a doutrina faz algumas preposições neste sentido. Uma destas preposições é a obrigatoriedade de apresentação de instrumento público em se tratando de pessoas analfabetas.

Outra proposta é a exigência de apresentação do comprovante de residência mais a data exposta em todas as folhas contratuais, manuscrita pelo próprio consumidor. Desta maneira ajuda a confirmar que o consumidor esteve naquela data e naquele local realizando tal empréstimo.

Essas determinações contribuem de várias formar para evitar as fraudes e abusos cometidos pela instituição financeira e efetivar o devido cuidado com o consumidor idoso.

Desta forma, evita-se também o superendividamento, tendo sido verificado anteriormente o assédio sofrido pelos consumidores e a facilidade do acesso ao crédito oferecidos pelos bancos.

1. **ANÁLISE DO SUPERENDIVIDAMENTO SOB A ÓTICA DO CONSUMIDOR IDOSO E O SEU ENFRENTAMENTO**

* 1. **Conceito e Espécies de Superendividamento**

Como abordado anteriormente, o superendividamento é um problema decorrente da liberação desenfreada de crédito, atingindo especialmente as pessoas idosas. Nas palavras de Claudia Lima Marques:

O superendividamento dos consumidores é um fenômeno econômico-social, endêmico à sociedade de consumo, que atinge a pessoa física que de boa- fé contraiu o crédito. Trata-se de uma situação em que o consumidor encontra-se de tal forma endividado, que não conseguiria pagar as prestações sem comprometer o mínimo necessário ao seu sustento e ao de sua família. (MARQUES, 2017a, p. 117).

A publicidade excessiva e de grande veiculação, somada a oferta desmedida de crédito que se vê em todos os tipos de bancos e financeiras, acabam tornando não mais suficientes os rendimentos do consumidor, para que ele possa manter seu ciclo de compra e seus compromissos mensais (MARQUES, 2017a, p. 117).

Isto ocorre porque, na maioria das vezes, as instituições financeiras violam os deveres de boa-fé, bem como os direitos do consumidor, oferecendo crédito sem burocracia e sem consultar as condições e garantias de cada contratante (MARQUES, 2017a, p. 117).

Carvalho e Coelho, aborda o assunto do superendividamento como uma espécie de falência na economia brasileira, prejudicando o desenvolvimento do País, vejamos:

O fenômeno do superendividamento acontece em quase todo o mundo, a democratização do crédito veio acompanhada desse mencionado fenômeno tanto em países com economias desenvolvidas e que contam com um sistema de falência do consumidor individual, bem como em países em desenvolvimento como o Brasil, cujo ordenamento ainda não prevê a possibilidade de quebra desse consumidor como uma espécie de falência das pessoas físicas. (CARVALHO, DIÓGENES FARIA DE; COELHO, CRISTIANO 2017, p. 79).

Bauman explica com clareza a realidade dos consumidores superendividados e o papel deles perante a sociedade economista.

Os indivíduos que não logram alcançar o crédito, isto é, os muitos pobres, são “consumidores falhos”, que não interessam ao mercado. Como ensina Bauman, para estes, surge o Estado Social, que, no contexto atual, desempenha um papel de reciclagem da pobreza. Muitas políticas sociais estão atreladas ao interesse da economia, de forma que o Estado social é um intruso na sociedade de consumidores, sendo incompatível com ela. O “Estado do bem-estar” é apenas um recurso para combater indivíduos residuais que não denotam capacidade de garantir a própria sobrevivência ante a falta de recursos adequados. Como prisioneiros em um campo sem muros, esses indivíduos são registrados, separados e excluídos da parte “normal” da sociedade. (BAUMAN apud SCHMITT, 2017, p. 131).

As espécies de superendividamento estão classificadas em passivo e ativo, de forma que para que ocorra tanto um quanto o outro, é necessário um ato voluntário do consumidor, portanto deve ele estar passando por uma situação de necessidade financeira tão grande, a ponto de não conseguir controlar seus gastos mensais e tantos outros sucessivamente (ALMEIDA, G. R. ; FARIA, C. R. ; ROCHA, R. Z., 2011).

O superendividamento passivo ocorre quando o consumidor acaba ficando inadimplente por motivos alheios a sua vontade, por exemplo, em decorrência de problemas de saúde, desemprego, divórcio, entre outros problemas que embora solucionáveis, acabam causando prejuízos não calculados ao consumidor (ALMEIDA; FARIA; ROCHA, 2011).

Já *o* superendividamento ativo está associado a falta de educação financeira do consumidor, pois, o consumidor tem ciência dos seus limites, porém acaba gastando mais do que possa pagar.

Para o autor André Perin Schmidt Neto, a espécie de superendividamento ativo se subdivide em outras duas, o consciente e o inconsciente.

O consciente é aquele que, de má-fé, contrai dívidas convicto de que não poderá honrá-las, visando ludibriar o credor e deixar de cumprir sua prestação sabendo que o outro contratante não terá como executá-lo. Isto é, a intenção do devedor, desde a contratação, já era a de não pagar. Age com reserva mental. (SCHMIDT NETO, 2012, p. 251-252).

Por outro lado,

[...] o superendividado ativo inconsciente é aquele que agiu impulsivamente e que, de maneira imprevidente, deixou de fiscalizar seus gastos. É o consumidor imprevidente que, embora não tenha sido acometido de nenhum fato superveniente, terminou por superendividar-se por pura inconsequência e não com dolo de lograr, enganar. (SCHMIDT NETO, 2012, p. 252).

Um dos motivos do superendividamento ativo, é as concessões de crédito facilitadas que as financeiras oferecem de forma exacerbada, por meio até da publicidade e do marketing agressivo realizado pelas empresas.

Portanto, a publicidade, diante dessas eventuais repercussões na esfera jurídica do consumidor, acabou desafiando a preocupação legislativa, no sentido de estabelecer parâmetros éticos, princípios específicos e consequências penais, civis e administrativas para uma eventual ilicitude na realização dessa prática e desse procedimento (VERBICARO, 2002 apud MARQUES, 2017b).

* 1. **A proteção do Consumidor Idoso: Lei 14.871/21 (Lei do Superendividamento)**

Um estudo da [Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC)](https://www.cnnbrasil.com.br/tudo-sobre/cnc), publicada este ano, apontou que a proporção de famílias [endividadas](https://www.cnnbrasil.com.br/tudo-sobre/dividas) no Brasil cresceu 1% em maio, em comparação com abril deste ano, e alcançou 28,7% do total de lares do país.

Na comparação com abril do ano passado, quando a parcela de endividados correspondia a 67,5% do total, o salto foi de 10,2 pontos percentuais.

O art. 54-A do Código de Defesa do Consumidor considera superendividamento “a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação”.

Neste contexto, e após uma tramitação de quase dez anos, foi sancionada com vetos a Lei 14.181/21, buscando reforçar a necessidade de prestação de informação e prevenção do superendividamento, além de idealizar uma cultura de concessão de crédito responsável. O Projeto de Lei surgiu no Senado, com o nº 283 em 2012, sendo encaminhado para a Câmara dos Deputados e denominado como Projeto de Lei 3515/2015. Em 02 de julho de 2021, o projeto foi sancionado e entrou em vigor a Lei 14181/2021, de forma a aperfeiçoar a questão da concessão do crédito e prevenção e tratamento do superendividamento.

Entre as alterações destacam-se a inserção de ações direcionadas para educação financeira e ambiental dos consumidores e a prevenção e tratamento ao superendividamento, prevenindo a exclusão social, como parte dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo. Ainda, foi inserido no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, que trata dos direitos básicos do consumidor, a garantia de práticas de crédito responsável e tratamento e prevenção do superendividamento, a preservação do mínimo existencial quando da concessão de crédito e repactuação de dívidas e informação sobre preço de produtos por unidade de medida.

Por fim, foi inserido o capítulo VI-A no título II sobre a prevenção e tratamento do superendividamento, e o capítulo V no título III, que trata a conciliação no superendividamento e prevê um processo de repactuação das dívidas do consumidor nessa situação.

Assim, com a entrada em vigor da Lei 14.181/2021, a legislação trouxe possibilidades para que o superendividado consiga se reerguer através da decretação de sua insolvência civil, além de efetivamente prevenir que outros consumidores se tornem superendividados.

Isso se dá pela grande importância do oferecimento de informações sobre o risco dos contratos, devendo a instituição financeira fazer uma análise da possibilidade da concessão de crédito para cada consumidor individualmente, avaliando sua concessão saudável.

Atualmente, preza-se pelo princípio do crédito responsável, através da concessão de crédito e contratações saudáveis, valorizando a dignidade da pessoa humana e a preservação do consumo regular. Para isso, é necessária uma parceria entre o Poder Público, direcionando os atos normativos e políticas públicas que condene situações contra o crédito responsável; os credores, que não devem oferecer crédito de forma desregrada e irresponsável, devendo considerar a individualidade de cada contratante; e por fim os próprios devedores, a quem cabe abandonar as práticas de contratação sem prévio estudo financeiro.

1. **CONCLUSÃO**

O trabalho realizado teve como tema “A Hipervulnerabilidade do Consumidor Idoso e o superendividamento como consequência das práticas abusivas das instituições financeiras “. Neste sentido, foram analisadas as principais necessidades dos consumidores idosos e porque são submetidos ao superendividamento de forma a não possui mais nem o mínimo existencial para sobreviver. Analisou-se também, os contratos de créditos pessoais, principais agentes causadores do superendividamento, a legislação que trata da proteção e dos direitos desse determinado grupo, bem como as novas alterações que irão promover melhorias à estas garantias, por fim tratando da previsão judiciária mediante tal questão.

O tema escolhido é de suma importância, pelo fato de estar relacionado ao cotidiano das pessoas idosas e que podem trazer diversos prejuízos a vida deste grupo de pessoas, prejuízos, tanto econômico quanto relacionado a saúde. Dessa forma, é necessário frisar à sociedade, quanto a relevância do assunto e até que ponto pode chegar, alertando-a de que situações de superendividamento ocasionadas principalmente pela contratação de empréstimos, é muito comum acontecer e precisa ser urgentemente prevenida e cuidada. Ao relacionar o tema em questão com a vida cotidiana, encontrei-me em pleno desenvolvimento informacional, pelo fato de estar realizando estágio em escritório de advocacia, especificamente na parte do direito do consumidor.

Como principal resultado desta pesquisa, foi possível identificar a necessidade de acompanhamento dos consumidores idosos, bem como

abrangência jurídica no assunto em tela, fornecendo mais amparo e segurança nas relações contratuais, bem como as chamadas políticas públicas que também contribuem para a conscientização, tanto dos consumidores, sob forma de alerta, como para as empresas e fornecedores, para que não violem os princípios da boa-fé contratual e legalidade.

Desta forma, tendo alcançados os objetivos gerais e específicos da pesquisa, percebe-se quanto é necessário a tratativa mais aprofundada neste assunto, pois configura assunto de garantias e direitos fundamentais, que são violados diariamente pelas empresas e fornecedores que objetivam apenas a lucratividade de forma ilícita. Convém destacar que, ocorrendo reformas e alterações previstas na legislação consumerista, evidencia-se formas de melhorar a proteção dos consumidores idosos, promovendo o amparo, sustentado pela ética, o respeito e a dignidade humana.

**REFERÊNCIAS**

ALMEIDA, G. R. ; FARIA, C. R. ; ROCHA, R. Z. . Superiendividamento dos Consumidores. Revista Eletrônica de Ciências Jurídicas , v. 1, p. 101-121, 2011.

BRAGA, Pérola Melissa V. **Direitos do Idoso.** São Paulo: Quartier Latin, 2005.

BRAGA, Pérola Melissa Vianna. Manual de Direito do Idoso. 01. ed. São José dos Campos: Grafica Satélite, 2009. v. 01. 28p

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em:<<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10730027/inciso-xxviii-do-artigo-5-da-constituicao-federal-de-1988>>. Acesso em: 12 de jun de 2022

BRASIL**. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponívelem:<http://www.planalto.gov.br/ccivil\_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 12 jun. 2022

CARVALHO, Diogénes Faria de.; COELHO, Cristiano. **Consumo e superendividamento:** vulnerabilidade e escolhas intertemporais. 01. ed. Goiânia: Editora Espaço Acadêmico, 2017. 179p.

ENDIVIDAMENTO E INADIPLÊNCIA DAS FAMÍLIAS BATEM NOVO RECORDE EM ABRIL. **g1 Globo,** 02/05/2022. Disponível em: https://g1.globo.com/economia/noticia/2022/05/02/endividamento-e-inadimplencia-das-familias-batem-novo-recorde-em-abril.ghtml

JOHNSON, Kelly Dedel. **Crimes Financeiros Contra Idosos.** Série de Guias sobre Policiamento Orientado aos Problemas. Série de Guias para Problemas específicos. Guia N.º 22. 2003.

Lei nº 10.741, de 1º de Outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências: Disponível><http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm>

MARQUES, Claudia Lima. **Revista do Direito do Consumidor.** Ano 26. Vol. 110. Mar-abr/2017b.

MARQUES, Cláudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Káren Danilevicz. Prevenção e tratamento do superendividamento – Caderno de Investigações Científicas. vol. 1. Brasília: **Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor** (DPDC), 2010, p. 19-20.

MARTINEZ, Carolina Curi Fernandes. A tutela do consumidor superendividado e o princípio da dignidade da pessoa humana. **Revista Jus Navigandi,** Teresina, ano 15, n. 2619, 2 set. 2010. Disponível em: . Acesso em: 13 jun. 2022.

MONTEIRO, Raul. O Papel do Crédito na Sociedade de Consumo. **Política Livre.** Disponível em: <https://politicalivre.com.br/artigos/papel-credito-na-sociedade-de-consumo/#gsc.tab=0>

SANTOS, Vanessa Caroline dos. **O superendividamento do consumidor** pessoa física de boafé. Ijuí/RS, 2011. Disponível em: . Acesso em: 14 jun. 2022.

SCHMIDT NETO, André Perin. Superendividamento do consumidor: conceito, pressupostos e classificação. **Revista da SJRJ**, Rio de Janeiro, n. 26, p. 167-184, 2009. Disponível em: . Acesso em: 14 jun. 2022.

SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores hipervulneráveis:** a proteção do idoso no mercado de consumo. São Paulo: Atlas, 2017.

SILVA NETO, Orlando Celso da. Comentários ao **Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013, p. 30.

TADDEI, Anna; QUEIROZ, Sheyla Cristina Ferreira dos Santos. **Os contratos de empréstimo pessoal e o direito do consumidor.** 2014.

VILAS BOAS, MARCO ANTONIO. Estatuto do Idoso Comentado. Rio de Janeiro: Forense, 2005, p.1-2

VILELA, Guilherme. **Empréstimo RMC (Reserva de Margem Consignada)** – Fraude contra Aposentados e Pensionistas.2017.Disponívelem:<https:/[/www.m](http://www.mouraevilela.adv.br/single-post/2017/11/03/Empr%C3%A9stimo-RMC-)o[uraevilela.adv.br/single-post/2017/11/03/Empr%C3%A9stimo-RMC-](http://www.mouraevilela.adv.br/single-post/2017/11/03/Empr%C3%A9stimo-RMC-) Reserva-de-Margem-Consignada---Fraude-contra-Aposentados-e-Pensionistas.> Acesso em: 05 mar 2018.